





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 056-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00300-2024-TSC-OSITRAN

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

iv. Solicita a TREN URBANO despidas a la agente que le brindó un trato inadecuado.

2. Mediante Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC, notificada el 30 de mayo de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando haber realizado una investigación de los hechos expuestos a través de las cámaras de seguridad de su sistema. Como consecuencia de ello, se verificó que, a las 10:53 horas del 17 de mayo de 2022, la usuaria solicitó al personal de la boletería de la estación Angamos realizar la recarga a su tarjeta, recogiendo el vuelto, comprobante y tarjeta, sin mostrar disconformidad.
3. Con fecha 30 de mayo de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando lo siguiente:
  - i. Al momento de realizar la recarga ella se encontraba con el brazo derecho enyesado y con lentes negros debido a que había sufrido un accidente, por lo que al recibir el vuelto solo procedió a guardarlo con mucha dificultad.
  - ii. Asimismo, precisó que durante la transacción de la recarga de su tarjeta, la agente que la atendió se encontraba capacitando a otra de sus compañeras, hecho que pudo haber distraído a la citada agente al momento de entregarle el vuelto. Agregó que nunca tuvo intención de quedarse con un vuelto que no le correspondía.
4. El 14 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC.
5. El 10 de julio de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 15 de julio de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando los argumentos señalados a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la usuaria, según el cual personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado cuando realizaba una recarga en la boletería de la estación Angamos; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 056-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00300-2024-TSC-OSITRÁN

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, referido a la calidad del servicio); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos TREN URBANO<sup>3</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>4</sup> el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 30 de mayo de 2022.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 21 de junio de 2022.
  - iii.- La usuaria apeló el 30 de mayo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).<sup>5</sup>

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora

(...)"

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

<sup>5</sup> **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico."



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 056-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00300-2024-TSC-OSITRÁN

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### Sobre el presunto trato inadecuado

13. En el presente caso, la usuaria manifestó que la agente de la boletería de la estación Angamos le habría brindado un trato inadecuado cuando se acercó a realizar una recarga, toda vez que la citada agente le informó que le había entregado un vuelto mayor al que le correspondía, dando a entender que se estaba aprovechando de dicho error, y afectado su honor frente a otros usuarios y trabajadores de la boletería.
14. TREN URBANO precisó que la usuaria se acercó a la boletería de la estación Angamos a realizar una recarga a su tarjeta, luego de lo cual, al finalizar la transacción, recogió su vuelto, comprobante y tarjeta, procediendo a retirarse de la ventanilla sin mostrar disconformidad.
15. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

#### **"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO**

*8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.*

*Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".*

[El subrayado es nuestro]



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 056-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00300-2024-TSC-OSITRÁN

16. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala lo siguiente:

**“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*

(...)

**E. A la atención adecuada**

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

**“Artículo 8.- De las Obligaciones del usuario**

(...)

**b. Conducta debida**

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento (...).”

[El subrayado es nuestro]

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; teniendo los usuarios la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.

19. Ahora bien, de la revisión del expediente, se verifica la existencia del documento denominado “Informe del Personal”, a través del cual la agente de la boletería de la estación Angamos, detalló lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



**Imagen 1: Informe del personal**

|      |                      |               |               |                               |            |
|------|----------------------|---------------|---------------|-------------------------------|------------|
| UNNA | FORMATO              |               |               | UNNA-TRANSP-LIML-OPE-FOR-2022 |            |
|      | INFORME DEL PERSONAL |               |               | Revisión:                     | 01         |
| Área | Elaborado por:       | Revisado por: | Aprobado por: | Página                        | 1 de 1     |
| GEN  | APL                  | JOP           | SOP           | Fecha:                        | 09/11/2021 |

A : [Redacted]  
 /Jefe de Estaciones Línea 1  
 De : AE [Redacted]  
 Asunto : Mal entendido en boletería  
 Fecha : Martes, 17 de mayo del 2022

Nombre y Apellidos: [Redacted]  
 DNI: [Redacted]  
 Tarjeta LIM: [Redacted]  
 Dirección: [Redacted]  
 Distrito: [Redacted]  
 Correo: [Redacted]@gmail.com  
 Celular: [Redacted]

**Descargo de Agente:**

Siendo las 11:00 aproximadamente, me encontraba realizando mis labores en boletería, ayudando a unas compañeras nuevas en su pasantía cuando una pasajera se acerca a recargar su tarjeta, la saludo cordialmente siguiendo mi protocolo, le recargo la tarjeta y por error le di 30 soles demás en billetes de 20 y 10, la compañera de pasantía me hizo percatarme de que había cometido un error en dar el vuelto, así que le comenté a la pasajera que había cometido un error y le había dado vuelto demás, volteo a darle gracias a la compañera de pasantía por el aviso, pero la pasajera malinterpretó ello y reclamaba que mire a mi compañera porque estaba juzgándola, luego solicitó el libro de reclamaciones, mi persona amablemente le pregunta el motivo del reclamo, la pasajera me indico que estaba molesta porque pensó que mi persona le había dicho aprovechadora cuando dicha palabra no lo mencione nunca, pido apoyo a mi compañero para que le entreguen el libro de reclamos, donde mi supervisor Nelson Cuba se hace presente y conversa con la pasajera a la cual amablemente la saludo y escucha. Minutos después la pasajera llenada el libro de reclamos ayudado por su familiar quien se acercó a la estación.

Se le hace entrega del libro de reclamaciones N°000054, la cual llena y firma.

Todo lo sucedido se informó al Sr. Nelson Cuba es todo en cuanto tengo que informar.

Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente

20. Al respecto, de la revisión del mencionado informe, se verifica que la agente de la boletería de la estación Angamos consignó haber entregado por error S/ 30,00 de más de vuelto, luego de realizar la recarga en la tarjeta de la usuaria; precisando que su compañera de pasantía fue quien se percató y avisó del error en el vuelto. Ante ello, luego de comentarle acerca del error a la usuaria, la citada agente volteó a agradecerle a su compañera; sin embargo, este gesto habría sido malinterpretado por la usuaria.
21. Asimismo, en el expediente también obra el documento denominado "Informe de Cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Angamos, consignando la siguiente información:



**Imagen 2: Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación Angamos****INFORME DE CAMARAS LR-ANG-005-000054-2022-SAC**

COD SIO: 20101

REC: 055389

FECHA: 17/05/2022

DETALLE:

ANG\_C\_B2

10.52 Pasajera (mal del brazo derecho), se acerca a boletería (vidrio polarizado no permite visualizar interacción de AE), entrega billete y dni en tolva, AE lo recepciona

10.53 AE realiza recarga de 5 soles, AE entrega vuelto, dos billetes, tarjeta y voucher.

10.53 pasajera da unos pasos y regresa a ventanilla, coloca billetes en tolva, dialoga con AE,

10.54 pasajera aparentemente se ofusca y reclama algo a AE

ANG\_C\_B3

10.54 pasajera dialoga con AE2 cerca atril, pasajera señala boletería. AE2 y pasajera se acercan a boletería

10.54 AE2 dialoga con AE en boletería. AE2 dialoga con pasajera

10.56 pasajera se queda parda frente a boletería, revisa algunos papeles en su cartera

10.57 AE2 continua dialogo con pasajera

11.01 AE2 camina hacia ingreso preferencial y apoya en regulación, pasajera se queda a un costado de boletería

11.03 AE2 entrega libro a pasajera

11.08 pasajera camina a exteriores por esplanada de estación

11.16 acompañante de pasajera se acerca y dialoga con pasajera.

ANG\_C\_B2

11.17 pasajera y acompañante dialogan con AE2 fuera de boletería, acompañante de pasajera apoya con el llenado de libro

11.28 pasajera termina de llenar libro

ANG\_C\_B3

11.31 pasajera se retira haciendo uso de servicio

*\*Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

22. Del documento citado, se describe que la usuaria, quien se encontraba con el brazo derecho enyesado, se acercó a la ventanilla de la boletería de la estación Angamos a realizar una recarga, siendo que, luego de la transacción, recibió el vuelto y se alejó de la ventanilla; no obstante, regresó a los pocos minutos, a requerimiento de la agente de la boletería, colocando el vuelto (recibido en exceso) en la ventanilla y sosteniendo un dialogo con la agente.



23. Al retirarse de la ventanilla, estableció un diálogo con el personal que se encontraba cerca de la boletería. Posterior a ello, dicho personal le entregó el Libro de Reclamaciones, acercándose un acompañante de la usuaria, quien terminó de completar el reclamo.
24. Adicionalmente, obra en el expediente dos (2) videos captados por las cámaras de la estación Angamos, a través de los cuales se observa a la usuaria en la boletería, en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo:
- En el primer video, se visualiza que la usuaria interactuó verbal y gestualmente con el personal de boletería. Posteriormente, se advierte que la usuaria se acerca a un supervisor de la estación Angamos y se acerca a la boletería, verificándose una interacción con dicho personal, para finalmente, recibir el Libro de Reclamaciones.
  - En el segundo video, se muestra desde otro ángulo el dialogo sostenido entre la usuaria y personal de la boletería, así como la interacción que tiene con el personal que le entrega el Libro de Reclamaciones.
25. Cabe precisar que, si bien dichos videos únicamente contienen imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se condice con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.
26. Consecuentemente, de los referidos medios probatorios, no se acredita que el agente de la boletería de la estación Angamos haya brindado un trato inadecuado al momento que la usuaria se acercó a la boletería para realizar la recarga de su tarjeta.
27. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>6</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
28. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que la usuaria haya presentado algún medio probatorio que permita verificar haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora, conforme a su alegación.
29. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN<sup>7</sup>;

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

<sup>7</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)**

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 056-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00300-2024-TSC-OSITRAN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000054-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO**  
**PRESIDENTE**  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT: 2024092319

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.OSITRAN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)